

**MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRACTE I ACORD D'INCOACIÓ I APROVACIÓ DE  
L'EXPEDIENT**

<b>Contracte de serveis</b>	<b>Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya</b>
<b>Expedient: S-333/24 (ICGC-2025-1)</b>	<b>Procediment obert</b>
<b>Títol: Servei presencial d'atenció informàtica a l'usuari per a l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya.</b>	

**1. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte**

El pressupost base de licitació del present contracte és de cent setanta-set mil vuit-cents setanta euros (177.870,00 €) i es desglossa de la manera següent:

	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>Total</b>
<b>Pressupost</b>	73.500,00 €	73.500,00 €	<b>147.000,00 €</b>
<b>Import total de l'IVA (21%)</b>	15.435,00 €	15.435,00 €	<b>30.870,00 €</b>
<b>Pressupost base de licitació (IVA inclòs)</b>	<b>88.935,00 €</b>	<b>88.935,00 €</b>	<b>177.870,00 €</b>

Atès que el contracte preveu la possibilitat d'una prorroga, d'una anualitat, de conformitat amb l'article 101 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, "LCSP"), el valor estimat del contracte és de 220.500,00 € (IVA no inclòs), corresponent a 73.500,00 € per cadascuna de les tres anualitats previstes.

Mètode de càlcul pressupost de licitació: s'han tingut en compte els conceptes de l'article 100 de la LCSP, essencialment el pressupost base de licitació.

Es considera que per dur a terme els treballs que constitueixen l'objecte del contracte, per al període de l'1 de gener de 2025 al 31 de desembre de 2026, són necessàries un total aproximat de 7.520 hores de treball per part dels diferents perfils professionals que hi intervenen. S'ha estimat un temps de dedicació de cada perfil professional i s'ha assignat a cada perfil un preu/hora estimat en base als preus establerts en el conveni sectorial.

Així mateix, s'han considerat altres costos directes com material necessari per desenvolupar l'encàrrec i l'impacte de l'immobilitzat afecte a l'activitat requerida.

En relació als costos d'estructura esmentar que, s'han calculat d'acord amb l'establert en l'article 131.a) del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques. Segons l'informe 40/19 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa i la Resolució 683/2016 del TACR, s'aplica aquesta referència analògicament, en absència d'altres normes.

En darrer terme, s'ha aplicat el benefici industrial considerat l'habitual en el mercat.

El desglossament del càlcul del pressupost de licitació és el que s'adjunta com Annex d'aquesta memòria justificativa.

## 2. Necessitat, idoneïtat del contracte i eficiència en la contractació

L'Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (en endavant, "Àrea TIC") considera necessària i idònia la celebració del contracte mencionat a l'encapçalament, segons les justificacions següents:

L'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya (en endavant, "ICGC"), disposa d'un servei d'atenció informàtica a l'usuari extern, que permet reduir els temps de resposta, oferir un servei més directe i especialitzat i millorar el funcionament global de l'organització.

El servei a prestar ha de tenir caràcter presencial. A tal efecte, les funcions que assumeix l'equip designat per l'empresa adjudicatària per a l'execució del contracte són funcions exclusives i diferenciades de la resta de l'equip de Lloc de Treball i, en concret, es focalitzen en les següents tasques:

- Suport als usuaris (incidències/peticions).
- Serveis bàsics de programari i xarxa Windows.
- Tasques de suport i renovació de PCs (lloc de treball), portàtils i dispositius mòbils.

Aquest servei gestiona una mitjana aproximada de 3.000 incidències/any i realitza les tasques pròpies de renovació del parc informàtic (PCs i portàtils), que cada any suposen uns 100-110 equips.

En els anys que porta en funcionament, aquest servei extern ha realitzat la gestió de les tasques en un primer nivell de la major part dels tiquets de tipus 'Incidències' i 'Peticions de servei TI', gestionats a través de la plataforma de suport TI. El servei ha assumit la gestió, en un primer nivell de la majoria dels tiquets oberts, realitzant la funció de primer punt de contacte i escalant aquells que requereixen una resolució a un segon nivell més avançat, d'acord amb la següent volumetria:

Tiquets totals	2021	2022	2023	Total
<b>Incidències</b>	1604	1262	1118	<b>3984</b>
<b>Peticions de servei - TI</b>	1643	1714	1869	<b>5226</b>
<b>Peticions de servei - Explotació</b>	2852	2382	2038	<b>7272</b>
<b>Total tiquets</b>	6099	5358	5025	<b>16482</b>

Pel que fa a la gestió directa, el servei Sau extern ha assumit la càrrega de tot el flux de treball dels següents tiquets, que correspon a un 38,84% del total d'incidències i peticions TI associades:

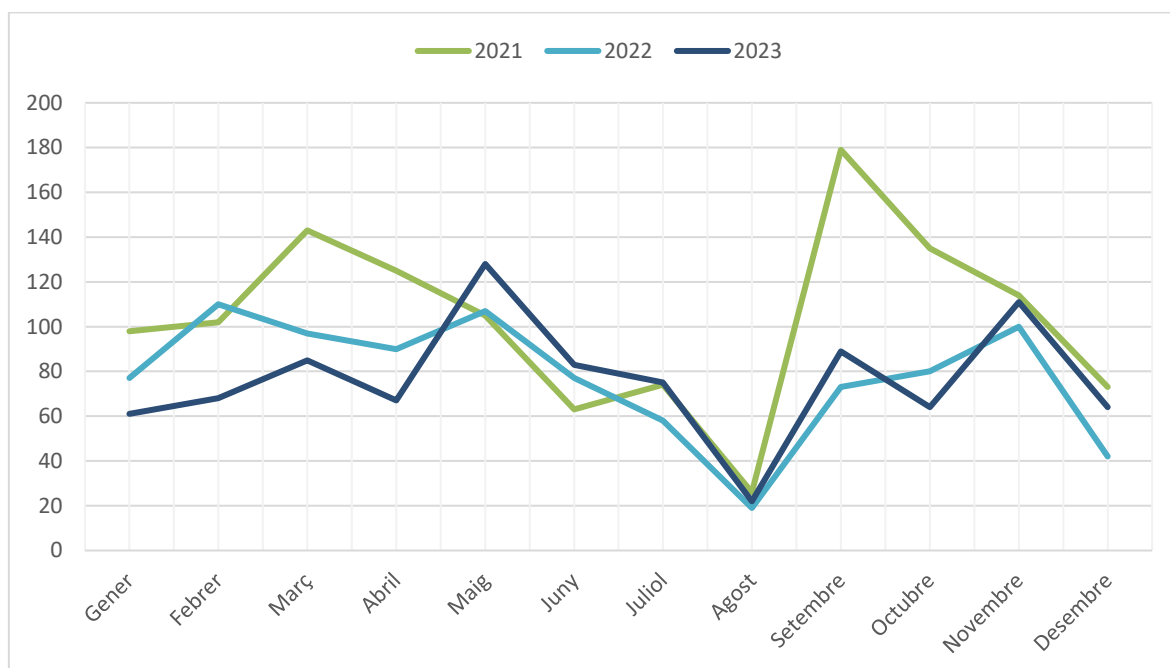
Tiquets gestionats directament – Servei Sau	2021	2022	2023	Total
<b>Incidències</b>	1237	930	917	<b>3084</b>
<b>Peticions de servei</b>	1069	961	1287	<b>3317</b>
<b>Total tiquets</b>	2306	1891	2204	<b>6401</b>

A més, la posada en marxa del servei d'atenció a l'usuari ha permès rebaixar el temps de resolució d'incidències i peticions TI gestionades directament pel servei extern, d'acord amb el següent:

Temps resolució (hores laborables)	2021	2022	2023	Mitjana
<b>Incidències - Servei Sau</b>	35,13	38,18	19,52	<b>30,94</b>
<b>Incidències - General</b>	66,16	61,32	42,38	<b>56,62</b>

Durant l'any 2021, com a conseqüència dels efectes encara recents de la pandèmia, les incidències als mesos de setembre i octubre, es van incrementar de manera notable, respecte 2022 i 2023. L'existència del servei de SAU extern va permetre poder donar una resposta adequada a la situació amb la punta registrada aquests mesos degut al retorn de molts treballadors al seu lloc de treball presencial, tal com es pot apreciar en el següent gràfic:

### Evolució incidències TI – 2021 – 2023



Adicionalment, aquest servei d'atenció, permet que les funcions del personal de l'ICGC assignat a l'equip de Lloc de Treball de l'Àrea TIC, puguin estar focalitzades amb les següents tasques de caràcter indispensable per al bon funcionament i l'evolució de l'ICGC en el procés de transformació digital:

- Suport multimèdia a actes i esdeveniments corporatius.
- Gestió i administració avançada dels serveis corporatius: Office365, Sharepoint, Active Directory, Correu electrònic, Software i cadenes de producció geo\_icgc, dispositius, generació de fluxos de treball, canals de suport, serveis corporatius, actualització dels sistemes operatius, etc.
- Transformació digital del lloc de treball.
- Suport tècnic directe a les cadenes de producció d'imatges.

Per tant, la contractació d'aquest servei extern d'atenció a l'usuari fa possible redistribuir els recursos personals i tècnics de què disposa, per tal d'avançar i millorar el procés de transformació digital de l'empresa i garantir que les diferents àrees tècniques i de gestió de l'ICGC comptin amb un servei adequat als requeriments de l'organització.

### 3. Criteris de solvència tècnica o professional i econòmica i financera

Els criteris de solvència exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat tenint en compte l'objecte i el pressupost del contracte, i, alhora, perquè es pugui donar compliment a les previsions del plec de prescripcions tècniques i del plec de clàusules administratives.

Concretament s'ha previst que les empreses acreditin els següents requeriments:

- Solvència econòmica

L'objecte del present contracte consisteix a oferir un servei de caràcter informàtic d'atenció a l'usuari de serveis TI i, per tant, s'ha d'acreditar el volum anual de negoci de l'empresa licitadora referit al millor exercici dins dels darrers tres anys (art. 87.1.a) LCSP). **El paràmetre requerit per a considerar que la solvència queda correctament acreditada en aquest punt és el que s'estableix en l'apartat G.2 del quadre de característiques del contracte inclòs en el PCA.**

- Solvència tècnica o professional

Per tal de garantir el compliment dels objectius de qualitat del servei a oferir, que són objecte del present contracte, s'ha considerat la solvència següent:

- Empreses especialitzades en l'àmbit dels serveis TIC (art. 90.1a) LCSP). La forma de garantir que les empreses tenen el perfil requerit és a través de la demostració d'haver disposat en el passat de contractes similars a l'objecte del contracte. **El paràmetre requerit per a considerar que la solvència queda**

**correctament acreditada en aquest punt és el que s'estableix en l'apartat G.2 del quadre de característiques del contracte inclòs en el PCA.**

- **Característiques tècniques mínimes del personal que l'empresa adjudicatària ha d'assignar a l'execució del contracte (art. 90.1b LCSP). El paràmetre requerit per a considerar que la solvència queda correctament acreditada en aquest punt és el que s'estableix en l'apartat G.2 del quadre de característiques del contracte inclòs en el PCA.**

#### **4. Informe d'insuficiència de mitjans.**

Actualment l'ICGC compta amb personal tècnic extern dedicat al suport a usuaris i microinformàtica des de l'any 2019. Aquest servei ha permès millorar de manera notable les tasques d'atenció a l'usuari i dels seus indicadors de resolució d'incidents i peticions.

En paral·lel, la integració del servei extern d'atenció a l'usuari ha permès la reorganització de les tasques dels diferents grups de treball de l'Àrea TIC. En aquest sentit, i de manera directa, l'equip de Lloc de Treball ha pogut focalitzar-se en les tasques de gestió de transformació digital del lloc de treball corporatiu, recolzant temes d'evolució multimèdia, treballant la rotació anti-obsolescència i analitzant les millor alternatives en quan a dispositius per a treballar amb modalitat híbrida, o incidint en el desplegament segur de plataformes de productivitat com ara Microsoft 365 o Atlassian Jira.

Addicionalment, la incorporació del servei extern d'atenció a l'usuari, ha permès la capacitat de desenvolupament d'accions de millora i manteniment dels serveis corporatius essencials relacionats amb el lloc de treball (xarxa, telefonia i comunicacions, seguretat, multimèdia i conferències, etc...).

Per tant, cal poder seguir comptant amb aquest servei que permet, entre d'altres, optimitzar els recursos humans disponibles, millorar la gestió de les incidències i peticions de primer nivell, assumir un lliurament i substitució de maquinari ràpid i eficient.

La inexistència del servei extern repercutiria directament en un augment important del temps de resposta, reduiria notablement la qualitat del servei d'atenció directa a l'usuari i impossibilitaria l'adopció d'una part dels projectes assignats a l'Àrea TIC.

Per les raons exposades en aquest apartat, es considera necessària la tramitació del present contracte, per tal d'adjudicar externament a empreses especialitzades la part del treball no assumible a nivell intern, garantint així, el compliment dels objectius marcats a l'ICGC.

#### **5. Criteris de valoració**

En els criteris de valoració que s'han determinat per aquest procediment de licitació, s'ha tingut en compte l'aplicació de la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública.

L'avaluació de les propostes consistirà es realitzarà mitjançant una pluralitat de criteris, atès que d'acord amb allò indicat a l'article 145.3 g) LCSP, el preu no és l'únic factor determinant de l'adjudicació. En aquest sentit, el major pes en la puntuació final el tindran els criteris avaluables de forma objectiva front els criteris avaluables mitjançant judicis de valor.

Aquests criteris estan dividits en criteris avaluables mitjançant judicis de valor (màxim 10 punts), i en criteris avaluables automàticament o mitjançant fórmules (màxim 90 punts). S'ha triat aquesta opció perquè és la que es considera que permet puntuar les ofertes amb una major objectivitat, garantint al mateix temps que es compleixen els criteris tècnics que assegurin la qualitat en els serveis a prestar.

En la ponderació dels criteris sotmesos a un judici de valor s'ha establert en un màxim de 10 punts. Atès que, una puntuació baixa afectaria a la qualitat del servei objecte d'aquest contracte, s'ha fixat una puntuació mínima de 6 punts en la memòria tècnica. Si és dona la circumstància que una proposició no assoleix aquesta puntuació mínima, s'entendrà que no arriba a una qualitat tècnica suficient per poder portar a terme l'execució del contracte i que l'empresa licitadora, que l'hagi presentat, quedarà exclosa del procediment.

Pel que respecta als criteris avaluables automàticament o mitjançant fórmules s'han establert els següents:

Respecte a l'oferta econòmica, la puntuació màxima s'ha establert en 70 punts que s'assignaran d'acord amb la fórmula següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{1,70} \right) \right] \times 70$$

La fórmula garanteix un repartiment equitatiu de les puntuacions entre totes les empreses licitadores, de manera que es respecta el criteri de proporcionalitat.

#### Organització, qualificació i experiència del personal adscrit a l'execució del contracte

Es puntuarà amb un màxim de 18 punts aquelles empreses que les dues persones destinades a prestar el servei de suport presencial, disposin de les següents certificacions i/o competències addicionals d'acord amb el que s'estableix a l'apartat O del quadre de característiques del contracte del PCA.

#### Foment de la contractació femenina

D'acord amb el compromís de l'ICGC de fomentar mesures d'igualtat entre dones i homes, es valorarà amb 2 punts a aquelles empreses licitadores que aportin el certificat de Pla d'igualtat.

## **6. Condicions d'execució del contracte**

De conformitat amb allò indicat a l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, s'estableix com a condició especial d'execució mantenir la plantilla de treballadors i treballadores mínima adscrita a l'execució del contracte i descrita als plecs, sense que procedeixi suspendre o extingir els contractes de treball de la plantilla, excepte les suspensions o extincions conseqüència de la voluntat de la persona treballadora o d'acomiadaments disciplinaris.

Així mateix, de conformitat amb l'apartat Z del quadre de característiques del PCA en relació amb la clàusula trenta-tresena del PCA, també es consideren condicions especials d'execució les previsions indicades en l'esmentada clàusula.

En el mateix sentit, també de conformitat amb l'apartat Z del quadre de característiques del PCA, també és una condició especial d'execució del sotmetiment de l'empresa contractista a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, en concret, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Aquestes condicions d'execució tenen la consideració d'obligació essencial del contracte de tal manera que el seu incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte atenent a allò previst a l'article 211.1 f) de la LCSP.

## **7. Justificació sobre la manca de divisió en lots del contracte.**

D'acord amb l'article 99 de la LCSP, la raó principal pel qual l'objecte del contracte no es divideix en lots és perquè es tracta d'un servei global i integral d'atenció informàtica a l'usuari que no és possible segregar o dividir.

Per tot el que ha estat exposat, aquesta Àrea tècnica considera necessària i adequada la contractació de la infraestructura indicada anteriorment.

Sergi Racero Peláez  
Cap de l'Àrea TIC

Antonio Magariños Varo  
Subdirector de Serveis Tècnics

## **8. Iniciació i contingut de l'expedient de contractació**

1. Vist l'informe justificatiu anterior sobre la necessitat del contracte i les dades incloses a l'encapçalament, d'acord amb l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, pel que s'aprova la Llei de Contractes del Sector Públic, (en endavant, "LCSP"), aquesta Direcció considera necessària i idònia la celebració del contracte exposat a l'encapçalament del present document.

2. Així mateix, d'acord amb l'establert per l'article 116 LCSP, s'acorda INCOAR l'expedient de contractació al que s'incorporen els documents següents:

- Memòria justificativa
- Plec de clàusules administratives particulars
- Plec de prescripcions tècniques
- Comanda justificativa de l'existència i retenció de crèdit adequat i suficient.

3. Justificació del procediment: per procediment obert de conformitat amb allò que disposen els articles 156 a 158 de la LCSP.

## **9. Aprovació de l'expedient de contractació**

Finalment, completat l'expedient de contractació a la vista de totes les actuacions anteriors, i d'acord amb l'article 117 LCSP, aquesta Direcció, acorda:

- APROVAR l'expedient de contractació i tota la documentació adjunta al mateix.
- DISPOSAR l'obertura del procediment de licitació.
- APROVAR la despesa.

Miriam Moysset i Gil

Directora

P.D. 2 d'abril de 2014 (DOCG núm. 6601, de 10 d'abril de 2014)



**Annex. Càlcul del pressupost base de licitació**

PRESTACIÓ D'UN SERVEI PRESENCIAL D'ATENCIÓ INFORMÀTICA A L'USUARI PER A L'INSTITUT CARTOGRÀFIC I GEOLÒGIC DE CATALUNYA. EXPEDIENT: S-333/24 (ICGC-2025-1)				
Tipus	Concepte	Percentatge respecte a l'import de licitació	Import (IVA exclòs)	Font d'obtenció de dades i mètode de càlcul
Costos directes	Despeses de personal	79,22%	116.447,73 €	S'ha emprat com a font d'informació el Conveni col·lectiu del sector dels serveis de tecnologies de la informació publicat per la <i>Resolució de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y public el XVIII Convenio estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública</i> , i modificat per la <i>Resolució de 27 de marzo de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública</i> . En tractar-se d'un contracte de servei de suport informàtic a les instal·lacions de l'ICGC, els costos es centren en les tasques d'atenció a l'usuari per a la resolució d'incidències i peticions de servei que es gestionen. D'acord amb les tasques a realitzar, es fa una previsió de dedicació orientativa de 320 hores de titular superior A1, que proporcionalment corresponen a un perfil de responsable i coordinador del servei; i 7.200 hores de dos perfils de Tècnics de suport al servei per acomplir amb les especificacions i tasques associades al contracte. Les despeses de personal inclouen tots els costos salarials directes com ara l'antiguitat, l'increment per experiència i els costos de seguretat social.
	Material inclòs al preu del servei	1,69%	2.478,06 €	Maquinari i programari a emprar així com l'amortització de l'immobilitzat corresponent al servei a prestar. Preus de mercat.
Costos indirectes	Costos d'estructura	13,35%	19.622,76 €	En absència de major informació, els costos estructurals es situen en la forquilla establerta en l'article 131.a) del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques. Segons l'informe 40/19 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa i la Resolució 683/2016 del TACR, s'aplica aquesta referència analògicament, en absència d'altres normes.
	Benefici industrial	5,75%	8.451,46 €	En absència de normes que determinin el percentatge de benefici industrial normativament admissibles en contractes diferents al d'obres, generalment s'admet una forquilla situada entre el 5% i el 6%.
	<b>Subtotal</b>	100,00%	<b>147.000,00 €</b>	

Import base (IVA exclòs)	IVA (21%)	Import total (IVA inclòs)
147.000,00 €	30.870,00 €	177.870,00 €